

**PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK JATIM SURABAYA
(Studi Kasus pada Bank Jatim Cabang DR. Soetomo)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Karina Sekar Ayu Wulandari
0612010069 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

**PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK JATIM SURABAYA
(Studi Kasus pada Bank Jatim Cabang DR. Soetomo)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

Karina Sekar Ayu Wulandari
0612010069 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Cabang DR. Soetomo Surabaya”**.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen, pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin N, MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS dan Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Soewardjo, MM., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmunya.

6. Ibu Setyowati, selaku Pimpinan Cabang Bank Jatim DR. Soetomo Surabaya dan seluruh staffnya, terima kasih telah membantu penulis dalam penyediaan data – data yang dibutuhkan.
7. Kedua orang tuaku yaitu Ayah dan Mama, serta seluruh keluargaku khususnya anakku tersayang dan suamiku tercinta yang selalu memberikan do'a, restu dan dukungan baik moral maupun materiil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi sempurnanya skripsi ini.

Surabaya, November 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2.Landasan Teori	14
2.2.1. Pengertian Komitmen	14
2.2.2. Pengertian Kepuasan	20
2.2.3. Pengertian Loyalitas	30
2.2.4. Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan	39

2.2.5. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah.....	40
2.2.6. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	42
2.3. Model Konseptual Pemikiran	43
2.4. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	47
3.2. Teknik Penentuan Sampel	48
3.3. Teknik Pengumpulan Data	49
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	50
3.4.1. Teknik Analisis	50
3.4.2 Asumsi Model (Structural Equation Modelling).....	51
3.4.3. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	54
3.4.4. Pengujian Model One –Step Approach.....	54
3.4.5. Pengujian model Two-Step Approach	54
3.4.6. Evaluasi Model.....	55
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	60
4.1.2 Produk dan Jasa	62
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	69

4.2.1	Gambaran Umum Keadaan Responden	69
4.2.2.	Deskripsi Variabel Komitmen (X).....	72
4.2.3.	Deskripsi Variabel Kepuasan (Y)	73
4.2.4.	Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Z).....	74
4.3.	Deskripsi Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	76
4.3.1.	Asumsi Model	76
4.3.1.1.	Uji Normalitas Sebaran dan Linieritas.....	76
4.3.1.2	Evaluasi atas Outlier	77
4.3.1.3	Deteksi Multicollinierity dan Singularity	78
4.3.1.4.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	79
4.3.2.	Pengujian Model dengan One- step Approach	82
4.3.3.	Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	85
4.4.	Pembahasan	86
4.4.1.	Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
4.4.2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas.....	87

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo	5
Tabel 1.2 Data Komplain Nasabah Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo	6
Tabel 1.3 Sasaran Kinerja Utama Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo	6
Tabel 3.1 Goodness Of Fit Indeks	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Komitmen (X) ..	72
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Kepuasan (Y)	73
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variabel Loyalitas Nasabah (Z)	75
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Normalitas	77
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Outlier Multivariate</i>	78
Tabel 4.10 Faktor Loading dan Konstruk dengan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ..	79
Tabel 4.11 Pengujian <i>Reliability Consistency Internal</i>	80
Tabel 4.12 Construct Reliability & Variance Extrated	82
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria <i>Goodness a Fit Indices</i>	83
Tabel 4.14 Evaluasi Kriteria <i>Goodness o Fit Indices</i>	84
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Kausalitas	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antara Nilai, Sikap, dan Perilaku	17
Gambar 2.2 Model Konseptual Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Model Pengukuran Faktor Komitmen.....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	65
Gambar 4.2 Model Pengukuran Kausalitas <i>One Step Approach</i>	83
Gambar 4.3 Model Pengukuran Kausalitas <i>One Step Approach</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 4	Hasil Uji Outlier Multivariate
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Construct Reliability Dan Variance Extracted
Lampiran 8	Evaluasi Model One step Approach
Lampiran 9	Evaluasi Model One step Approach Modifikasi
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis Kausalitas

Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Jatim Surabaya

(Studi Kasus Pada Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya)

Karina Sekar Ayu Wulandari

ABSTRAKSI

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa keuangan .Bank sebagai lembaga jasa keuangan yang mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau kebutuhan konsumtif.Lembaga perbankan harus memperhatikan kelangsungan hidup bank dengan menjaga atau menimbulkan kepercayaan masyarakat pada sebuah bank agar nasabah yang ada tidak berpindah kepada bank lain.Ruang lingkup penelitian ini adalah Bank jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya.Keberhasilan Bank Jatim Cabang Dr.soetomo dalam peningkatan nasabah tidak lepas dari beberapa tingkat komplain yang menjadi masalah dan membutuhkan perhatian serius. Beberapa masalah tersebut diantaranya adalah belum mampunya memberikan pelayanan yang terbaik atau memberikan kepuasan kepada nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara komitmen terhadap kepuasan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Jatim cabang DR. Soetomo.

Skala pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan semantic Defferential scale dan teknik pembobotannya menggunakan interval yaitu memberikan skor pada jawaban yang dipilih responden (Sugiono,2003:16). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya yang masih aktif melakukan transaksi dan sampel yang digunakan adalah nasabah penabung atau yang memiliki fasilitas lain yang berusia 18 tahun dan melakukan transaksi di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya . Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (Structural Equation Modeling).

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo terbukti kebenarannya , begitupun dengan kepuasan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya terbukti kebenarannya.

Kata Kunci : Komitmen, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu perusahaan dikatakan berhasil bila penjualan produknya cukup tinggi dan mendapatkan keuntungan yang tinggi. Keberhasilan tersebut sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan konsumen, namun perlu diadakan pendekatan untuk mendapatkan solusi optimal. Persaingan bisnis adalah bukan hal yang baru dalam dunia pemasaran, terutama dalam memperebutkan calon konsumen potensial dan mempertahankan konsumen yang ada. Meningkatnya kepuasan konsumen akan mampu meningkatkan daya saing perusahaan tersebut terhadap perusahaan sejenis.

Perusahaan yang siap berkompetisi harus memiliki manajemen yang efektif. Di sisi lain pembinaan para karyawan termasuk yang harus diutamakan sebagai aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat dipelihara, bahkan dapat ditingkatkan.

Dalam hal ini loyalitas karyawan yang kompeten harus diperhatikan. Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berpikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Terutama perusahaan dalam bidang perbankan sangat memerlukan loyalitas karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Bank merupakan badan usaha yang menjalankan usahanya dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Namun pada dasarnya bank dalam menjalankan kegiatan usahanya terdapat dua kegiatan yang mendasar dan harus dikelola secara profesional yaitu kegiatan menghimpun dana dan kegiatan menyalurkan dana.

Dalam mendukung kegiatan pekerjaan dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional yang cepat dengan mudah beradaptasi terhadap perubahan-perubahan yang selalu bersifat dinamis. Namun dalam perkembangannya perusahaan bank di Indonesia selalu menghadapi beberapa kendala seiring dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan, diantaranya faktor manusia. Sebagai salah satu faktor yang menentukan, manusia selalu menjadi peranan utama baik langsung maupun tidak langsung dalam proses siklus perusahaan dan praktek manajemen. Selanjutnya globalisasi yang mempengaruhi seluruh sendi kehidupan modern umat manusia menuntut ketangguhan perusahaan untuk berkompetisi, baik ditingkat nasional maupun internasional.

Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas semua sumber daya manusia yang dimiliki serta mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis. Salah satu bentuk persaingan tersebut adalah bagaimana cara mendapatkan tenaga kerja (sumber daya manusia) yang handal dan cekatan. Sehingga dapat melayani dan memuaskan konsumen. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yakni: gaji karyawan yang baik, pekerjaan yang aman, rekan sekerja yang kompak, penghargaan terhadap pekerjaan, pekerjaan yang berarti, kesempatan untuk maju, pimpinan yang adil dan bijaksana, pengarahan dan perintah yang wajar, dan organisasi atau tempat kerja yang dihargai oleh masyarakat (Tjiptono; 2000:25). Hal ini menunjukkan bahwa salah satu sasaran penting dalam manajemen sumberdaya manusia pada suatu organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja anggota organisasi yang bersangkutan. Kepuasan kerja tersebut diharapkan pencapaian tujuan organisasi akan lebih baik dan akurat.

Pengukuran kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran secara langsung dengan pernyataan atau dengan pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan suatu atribut tertentu dari seberapa besar yang dirasakan, responden menilai kesesuaian antara apa yang diharapkan dan apa yang didapatkan dari pelayanan. Kunci keberhasilan bisnis perusahaan adalah mampu menciptakan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada lahirnya loyalitas nasabah, sehingga mampu mempengaruhi minat beli nasabah dan membuat nasabah puas dalam melakukan kegiatan beli. Seperti

yang dikemukakan oleh (Kotler, 2000) bahwa loyalitas dapat dicapai apabila perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen agar konsumen mampu mendapatkan pengalaman positif. Tanpa adanya kepuasan pelanggan maka perusahaan tersebut sulit untuk bertahan dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Kalau pelanggan tidak terpuaskan maka akan mudah untuk pindah ke perusahaan lain yang sejenis. Dengan begitu pihak bank dapat berharap akan komitmen nasabah.

Ruang lingkup penelitian ini adalah nasabah Bank Jatim cabang DR. Soetomo. Bank Jatim adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur yang menyediakan dan mengembangkan produk dan layanan jasa bank, antara lain: Rekening Giro adalah produk ini merupakan simpanan Dana Pihak Ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, Deposito Berjangka adalah sarana simpanan Dana Pihak Ketiga dalam bentuk Deposito Berjangka, Tabungan Simpeda, Tabungan Siklus, Tabungan Nasa, Tabungan BUKADES, dan Tabungan Haji.

Semua produk Bank Jatim diperuntukkan untuk konsumen dalam rangka memberikan kepuasan. Dalam mempertahankan nasabah untuk selalu loyal, Bank Jatim memiliki beberapa cara antara lain: pengenalan konsumen terhadap produk. Konsumen tidak akan mencoba mengkonsumsi suatu produk yang sama sekali tidak dikenalnya. Paling tidak mereka akan mencoba mencari informasi mengenai produk baru tersebut, orientasi produk hanya pada konsumen. Artinya apa yang menjadi kebutuhan dasar konsumen terhadap sebuah produk, harus kita kuasai dan kita berikan yang terbaik

kepada konsumen, dan konsumen sangat senang bila mereka diberikan value yang lebih ketika mereka mengkonsumsi sebuah produk.

Berikut data nasabah Bank Jatim Cabang DR. Soetomo mulai tahun 2005 sampai dengan 2009, terlihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Jatim Cabang DR. Soetomo

Tahun	Jumlah Nasabah	Pertambahan Nasabah	Prosentase (%) Kenaikan
2005	20.265		
2006	22.547	2.282	11,26%
2007	26.345	3.798	16,84%
2008	32.578	6.233	23,66%
2009	36.775	4.197	12,88%

Sumber : Personalia

Berdasarkan data tabel di atas, bahwa Bank Jatim Cabang DR. Soetomo dari tahun 2005 ke tahun 2006 mengalami kenaikan jumlah nasabah yaitu sebesar 11,26%. Pada tahun 2006 ke tahun 2007 mengalami kenaikan sebesar 16,84% dan tahun 2007 ke tahun 2008 mengalami kenaikan sebesar 23,66%, sedangkan tahun 2008 ke tahun 2009 mengalami penurunan sebesar 12,88%. Karena pada tahun 2009 ada indikasi bahwa konsumen yang beraneka ragam dan semakin kompleks permintaannya. Artinya konsumen semakin kritis dalam memilih bank. Dalam hal ini Bank Jatim Cabang DR. Soetomo berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan pemberian hadiah, hal tersebut untuk mengurangi komplain atau rasa tidak puas nasabah

terhadap Bank Jatim Cabang DR. Soetomo. Berikut data komplain nasabah mulai tahun 2005 sampai tahun 2009.

Tabel 1.2 Data Komplain Nasabah Bank Jatim Cabang DR. Soetomo

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Komplain	% Komplain
2005	20.265	253	1,25%
2006	22.547	195	0,86%
2007	26.345	103	0,39%
2008	32.578	98	0,30%
2009	36.775	72	0,20%

Sumber: Personalia

Berdasarkan tabel 1.2 diatas terlihat bahwa terjadi penurunan jumlah komplain mulai dari tahun 2005 sampai tahun 2009. Walaupun terjadi angka penurunan tingkat komplain akan tetapi belum bisa menunjukkan kualitas pelayanan yang distandarkan, karena didasarkan pada rencana sasaran kinerja utama atau Key Performance Indicator (KPI) ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 1.3 Sasaran Kinerja Utama Bank Jatim Cabang DR. Soetomo

Area Sasaran Pokok (KRA)	Sasaran Kinerja Utama (KPI)
Kepuasan Pelanggan	- Menurunkan jumlah keluhan pelanggan pada laporan analisis resiko menjadi 2 keluhan per bulannya .

Sumber: Personalia

Berdasarkan tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Jatim Cabang DR. Soetomo masih belum dapat memberikan rasa kepuasan pada nasabah.

Ketidak puasan yang dialami nasabah selain karena pelayanan yang kurang memuaskan dan akan berdampak pada loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian Wulf et al.dalam Zulganef (2002:104) ,pada penelitian ini kepuasan nasabah tidak terbentuk dengan baik sehingga mereka tidak melakukan pembelian ulang atau menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Perusahaan tidak dapat membentuk kepuasan nasabah pada sistem perusahaan,kulaitas layanan dan kualitas kinerja perusahaan.Perusahaan dalam mempertahankan loyalitas tersebut ,hanya dapat menyadarkan pada kepuasan yang dirasakan nasabah . Perusahaan tidak mengetahui kepercayaan dan komitmen juga merupakan perantara kunci dalam membangun loyalitas.

Dengan demikian pihak Bank Jatim Cabang RSU Dr. Soetomo harus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dari pelanggan ,terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan mamfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis ,memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan ,dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono,2000:107).

Sejalan dengan uraian diatas, bank merupakan perusahaan yang mempunyai tingkat persaingan tinggi dalam mencari nasabah. Artinya pihak bank harus selalu mencoba memberikan hal diluar dari produk yang dijual, misalnya saja ketika kita menjual produk tabungan, maka produk yang kita berikan kepada konsumen bukan hanya produk fisiknya, tetapi juga berusaha memberikan *intangibile* produk lainnya (keramahan, kebersihan, dll). Dengan

begitu konsumen yang membutuhkan perhatian lebih akan merasa puas. Namun yang perlu diperhatikan adalah bahwa sekali konsumen dikecewakan maka konsumen tidak percaya lagi, mungkin bisa selamanya. Konsumen sangat senang dan puas bila mereka diberikan value yang lebih ketika mereka membeli sebuah produk. Kepuasan menurut G. Barnes (2003 : 64), adalah merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya suatu kebutuhan. Jadi kepuasan nasabah merupakan tingkatan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Dengan begitu Bank Jatim bisa berharap terhadap kelayakan nasabahnya.

Loyalitas nasabah bagian kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu (Utomo;2006:27). Bank Jatim harus mempunyai kemampuan dalam memberikan kepuasan kepada konsumennya agar konsumen tetap loyal menjadi nasabah, disamping itu Bank Jatim harus mempunyai cara untuk mempertahankan hubungan yang lebih jauh dengan konsumennya dengan menggunakan strategi kesetiaan supaya konsumen mau melakukan pembelian ulang.

Berdasarkan dari uraian diatas, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengajukan judul skripsi ” **PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK JATIM CABANG DR. SOETOMO SURABAYA**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah seperti telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah ada pengaruh komitmen terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang DR. Soetomo Surabaya?
- 2) Apakah ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang DR. Soetomo Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang DR. Soetomo Surabaya.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang DR. Soetomo Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama studi di Perguruan Tinggi dengan kasus – kasus nyata di dunia pelayanan jasa .
- b. Sebagai kegiatan dalam akademis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis.

3. Bagi Pembaca

Kiranya penelitian ini dapat dipergunakan sebagai tambahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang meneliti permasalahan yang relevan dengan penelitian ini.